

TEXT MINING MENGGUNAKAN METODE NAIVE BAYES CLASSIFIER UNTUK ANALISA SENTIMEN JASA EKSPEDISI BARANG

ARIF KARUNIAWAN

(Pembimbing : Usman Sudibyo, SSi.,M.KOM)

Teknik Informatika - S1, FIK, Universitas Dian Nuswantoro

www.dinus.ac.id

Email : 111201307596@mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

Jasa pengiriman barang (ekspedisi) yaitu sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang pengiriman barang yang saat ini tumbuh pesat dalam dunia bisnis. Di Indonesia sendiri banyak yang mendirikan jasa ekspedisi barang. JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) merupakan perusahaan ekspedisi terbesar di Indonesia karena memiliki akses yang sangat luas sehingga sangat memudahkan masyarakat untuk hal mengirim barang. Semakin besar jasa ekspedisi maka akan semakin banyak pula opini (komentar) setelah memakai jasa tersebut. Dengan memanfaatkan data mining, penulis melakukan penelitian tentang analisa sentimen jasa ekspedisi barang menggunakan algoritma naive bayes classifier. Yang bertujuan untuk mengetahui sentimen pelanggan atas jasa yang diberikan. Sebelum data opini diolah ke dalam proses klasifikasi, tahap pertama yang harus dilakukan adalah proses preprocessing berupa case folding, tokenizing, stopword removal, dan stemming. Tahap selanjutnya adalah melakukan pelabelan manual (puas, tidak puas, netral) yang nilainya akan digunakan pada proses klasifikasi. Proses inti adalah proses klasifikasi untuk menentukan probabilitas tertinggi dari tiap kategori. Jika hasilnya menunjukkan kategori positif lebih besar maka komentar tersebut masuk kategori opini positif demikian juga sebaliknya. Hasil dari penelitian analisa sentimen dengan menggunakan algoritma naive bayes classifier di dapat akurasi sebesar 90,90% dengan menggunakan data sebanyak 506 data komentar. Data tersebut dibagi menjadi 2 yaitu data testing sebanyak 50 dan data training sebanyak 456.

Kata Kunci : jasa pengiriman barang, naive bayes classifier, data mining, analisa sentimen

TEXT MINING USING NAIVE BAYES CLASSIFIER METHOD FOR SENTIMENT ANALYSIS OF GOODS EXPEDITION SERVICES

ARIF KARUNIAWAN

(Lecturer : Usman Sudibyo, SSi.,M.KOM)

*Bachelor of Informatics Engineering - S1, Faculty of Computer
Science, DINUS University*

www.dinus.ac.id

Email : 111201307596@mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

Freight forwarding (expedition) is a company engaged in the delivery of goods that are currently growing rapidly in the business world. In Indonesia alone, many have established freight forwarding services. JNE (Nugraha Ekakurir Line) is the largest expedition company in Indonesia because it has very wide access so it is very easy for people to send goods. The bigger the expedition services the more opinion will be (comments) after using the service. By utilizing data mining, the authors conducted research on sentiment analysis of goods expedition services using Naive Bayes classifier algorithm. Which aims to determine customer sentiment for services provided. Before the opinion data is processed by the classification process, the first step to do is preprocessing process in the form of case folding, tokenizing, stopword removal, and stemming. The next stage is to do manual labeling (satisfied, dissatisfied, neutral) whose value will be used in the classification process. The core process is a classification process to determine the highest probability of each category. If the result shows a larger positive category then the comment is in positive opinion category and vice versa. The result of research of sentiment analysis by using naive Bayes classifier algorithm can be accurate 90,90% by using data as much as 506 comment data. The data is divided into 2 that is 50 data testing and 456 training data.

Keyword : goods delivery services, naive bayes classifier, data mining, sentiment analysis